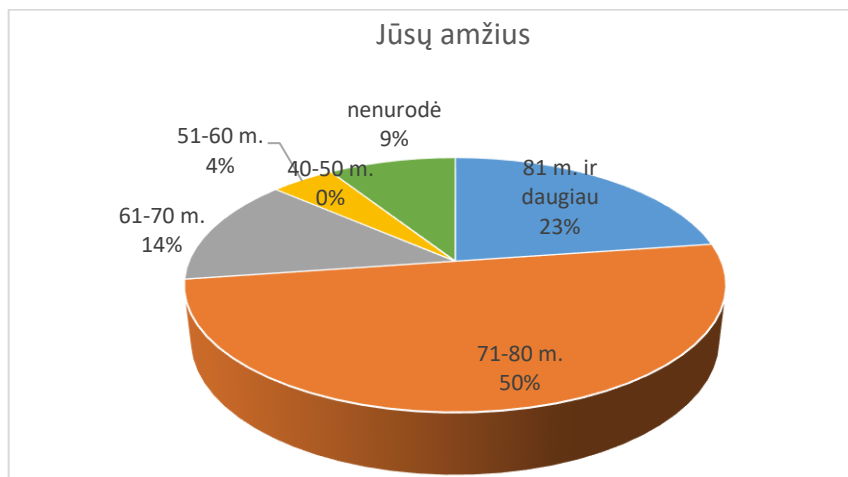
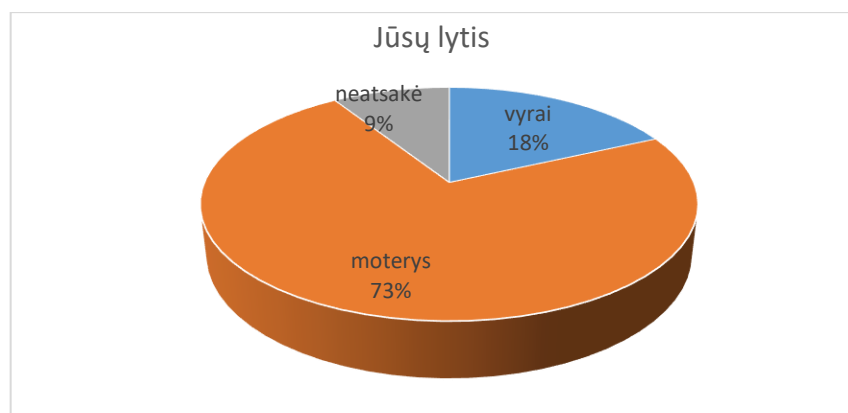


SAVARANKIŠKO GYVENIMO NAMUOSE TEIKIAMŲ SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMO APIBENDRINIMAS

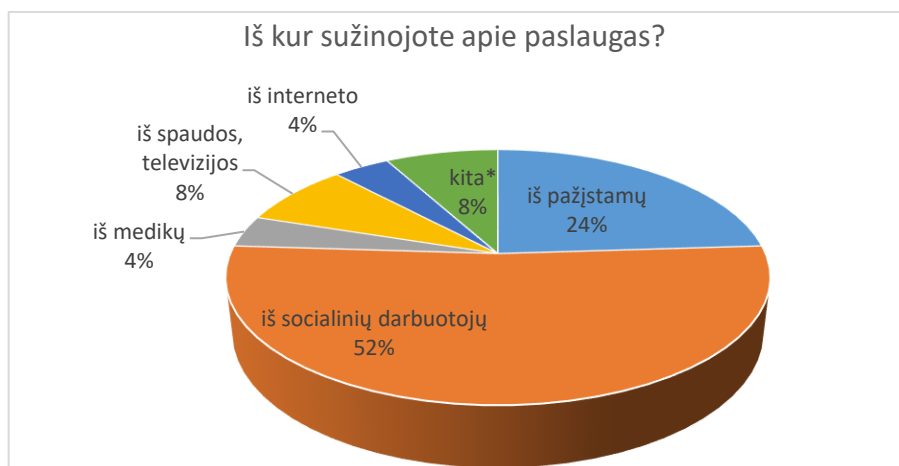
PASLAUGŲ GAVĖJŲ NUOMONĖ

Gyventojų apklausa dėl teikiamų socialinės priežiūros paslaugų kokybės atlikta 2022 m. birželio mėnesį. Apklausoje dalyvavo 22 Savarankiško gyvenimo namų gyventojai iš 26, kadangi 2 iš jų atsisakė pildyti, o dar 2 nepildė, nes apklausos metu gulėjo slaugos ligoninėje. Iš 22 gyventojų lytį nurodė 20 asmenų. Didžioji dalis gyventojų yra moterys. Pagal amžių respondentai pasiskirstė sekančiai: nuo 40 m. iki 50 m. – nenurodė nei vienas, nuo 51 m. iki 60 m. – 4 %, nuo 61 m. iki 70 m. – 14 %, nuo 71 m. iki 80 m. – 50 %, 81 m. ir daugiau – 23 % respondentų. Savo amžiaus nenurodė 9 % respondentų. Lyginant su praeitais metais matomas bendruomenės pasenėjimas, padaugėjo gyventojų kuriems 71 m. ir daugiau, o nuo 61 m. iki 70 m. amžiaus grupėje asmenų sumažėjo.



Į klausimą, nuo kada Jums teikiamos socialinės paslaugos, atsakė 19 respondentų, kiti negalėjo atsiminti arba pažymėjo tik apytikslę datą. Iš atsakiusių 1 respondentė nurodė kad socialinės paslaugos teikiamos dar tik kelis mėnesius, 4 respondentai nurodė nuo 1 iki 5 metų, 7 respondentai nurodė, kad nuo 6 iki 10 metų, o kiti nurodė, kad paslaugas gauna 11 ir daugiau metų. Vienas asmuo pažymėjo, kad paslaugas gauna nuo pat pirmų įstaigos įsikūrimo dienų, t. y. 30 metų.

Į klausimą, iš kur sužinojote apie paslaugas, respondentai atsakė labai panašiai kaip ir 2021 metais. Kadangi 2022 metais naujų paslaugų gavėjų buvo tik vienas, tai logiška, kad rezultatai turėjo beveik sutapti su 2021 metais. Jeigu pažvelgtume į dar ankstesnius metus, tai vyrauja tendencija vis daugiau apie socialines paslaugas sužinoti iš socialinių darbuotojų ir pažįstamų.



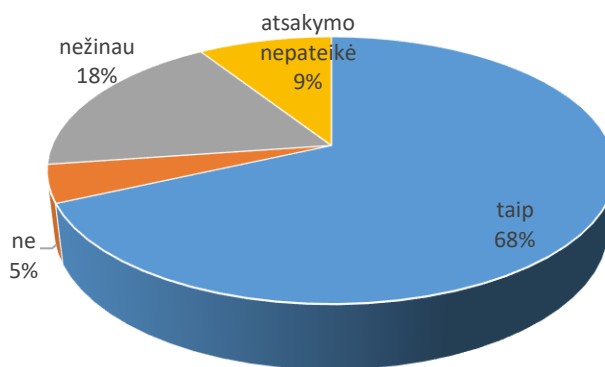
KAIP VERTINATE DARBUOTOJŲ DARBĄ?

Didžioji dalis respondentų (68 %) mano, kad darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti. Tai mažiau nei 2020 (85 %) ar 2021 (77 %) metais, atsakiusiųjų, kad skiria nepakankamai laiko paslaugai atlikti nuo pernai metų padidėjo 2 procentiniais punktais. 18 % respondentų rinkosi atsakymą *nežinau*, kas 2021 metais sudarė tik 3 % respondentų. Atsakymo nepateikė 9 %.

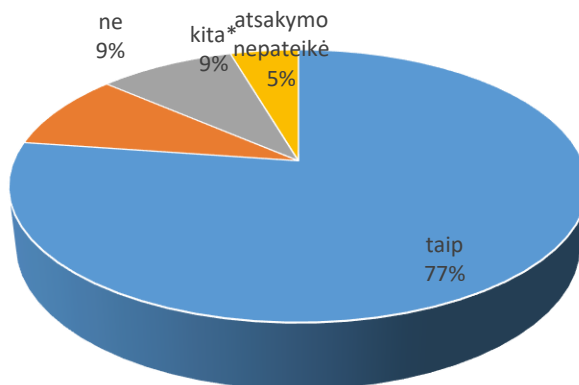
Į klausimą, ar atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir iškilus problemoms, darbuotojai operatyviai imasi jas spręsti, taip atsakė 77 % respondentų, kad ne – 9 % respondentų. Kad darbuotojai atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir iškilus problemoms operatyviai jų nesprenžia mano beveik tas pats procentas paslaugų gavėjų jau 3 metus iš eilės (2020 ir 2021 metais – po 10 %). 2022 - padaugėjo manančių, kad darbuotojai operatyviai imasi jas spręsti. Lyginant su 2021 metais (kai tokių respondentų buvo 67 %), šiame metais padaugėjo 10 procentinių punktų. Pasirinkę kategoriją *kita*, paslaugų gavėjai nurodė, kad „dažniausiai“.

Daugiau nei pusė (68 %) respondentų galvoja, kad darbuotojai sėkmingai sprendžia jų problemas, o tai 5 procentiniais punktais daugiau nei 2021 metais. Tačiau 2020 ir visais ankstesniais metais taip galvojančių būdavo 76 % - 89 %. 2021 - 20 % respondentų, o 2022 – 9 % rinkosi kategoriją *kita*, nurodydami, kad ne visi darbuotojai sėkmingai sprendžia jų problemas. 9 % respondentų mano, kad darbuotojai nesėkmingai sprendė jų problemas, kai 2020 taip manančių buvo 15 %, o 2021 – 13 %. Iki 2020 metų galvojančių kad darbuotojai nesėkmingai sprendžia jų problemas sudarydavo 2 % -10 % apklausos dalyvių. Galimai tokius rezultatus galėjo įtakoti dar 2020 m. kovo mėn. paskelbtas karantinas šalyje, kas iššaukė galimybių ir paslaugų apribojimus šalies gyventojams. Kita galima prielaida - nuo 2019 m. kovo mėn. pradėta taikyti socialinio darbuotojo padėjėjų rotacija, kas patinka ne visiems paslaugų gavėjams. Vis tik, šiame metais, kad ir neženkliai, bet vėl daugėjo paslaugų gavėjų, kurie mano, kad darbuotojai sėkmingai sprendžia jų problemas.

Ar darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai atlikti?

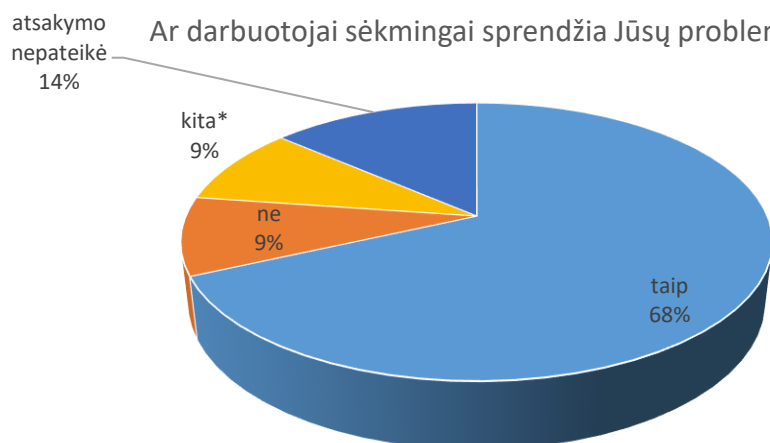


Ar, atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir iškilus problemoms, darbuotojai operatyviai imasi jas spręsti?



*kita – dažniausiai

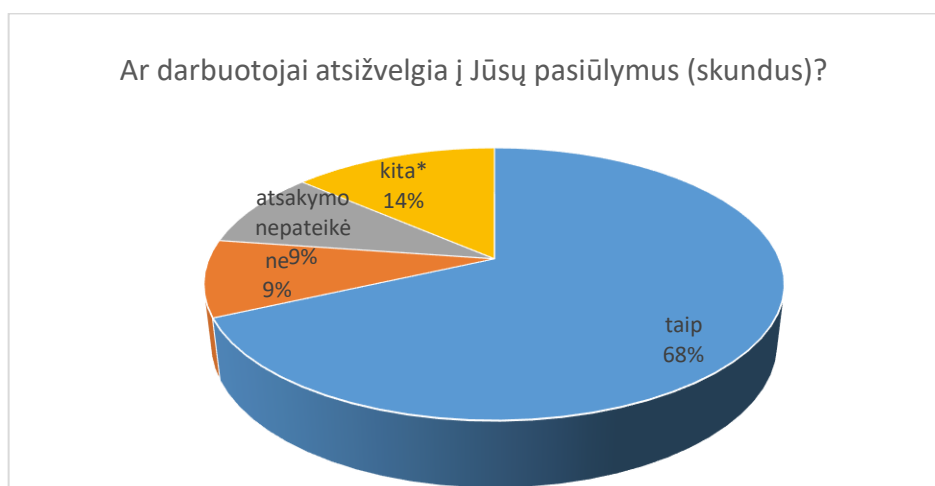
Ar darbuotojai sėkmingai sprendžia Jūsų problemas?



*kita – ne visi

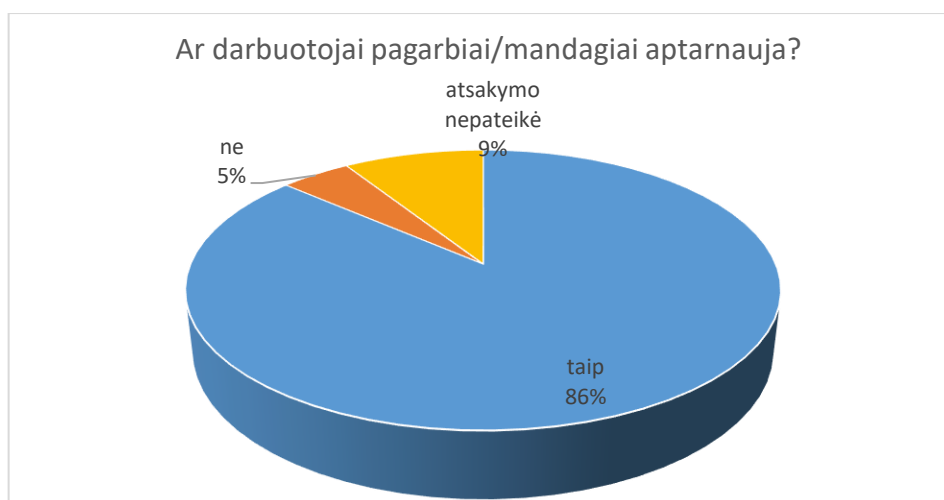
Į klausimą, ar darbuotojai atsižvelgia į Jūsų pasiūlymus (skundus), teigiamai atsakė 68 % respondentų, ne pasakė 9 %, kita – 14 % ir 9 % nepateikusių atsakymo. Pagrindinis skirtumas lyginant su praėjusiais metais išryškėjo tarp abejojančių šiuo klausimu, pernai atsakymą nežinau

rinkosi 14 % apklausos dalyvių, šiemet – nei vienas. Visi kiti rezultatai į vieną ar kitą pusę kito keliais procentiniais punktais.



*kita – kartais, ne visi

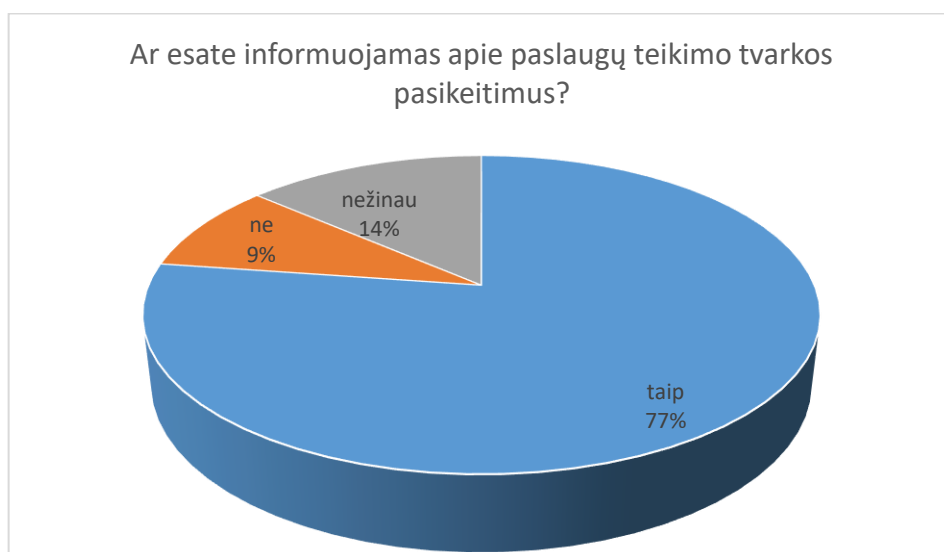
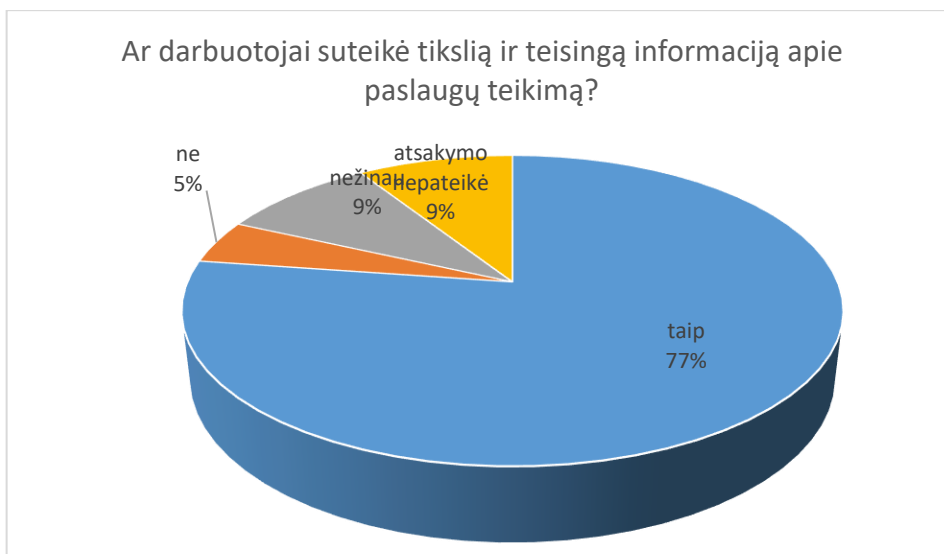
Darbuotojai pagarbiu/mandagiu aptarnavimu pasižymi jau eilę metų. Nuo 2016 metų didžioji dalis paslaugų gavėjų, ne mažiau kaip 80 % kiekvienais metais, mano, kad darbuotojai aptarnauja pagarbiai/mandagiai. Toliau galima teigti, kad darbuotojų pagarbus/mandagus aptarnavimas yra stiprioji įstaigos pusė.



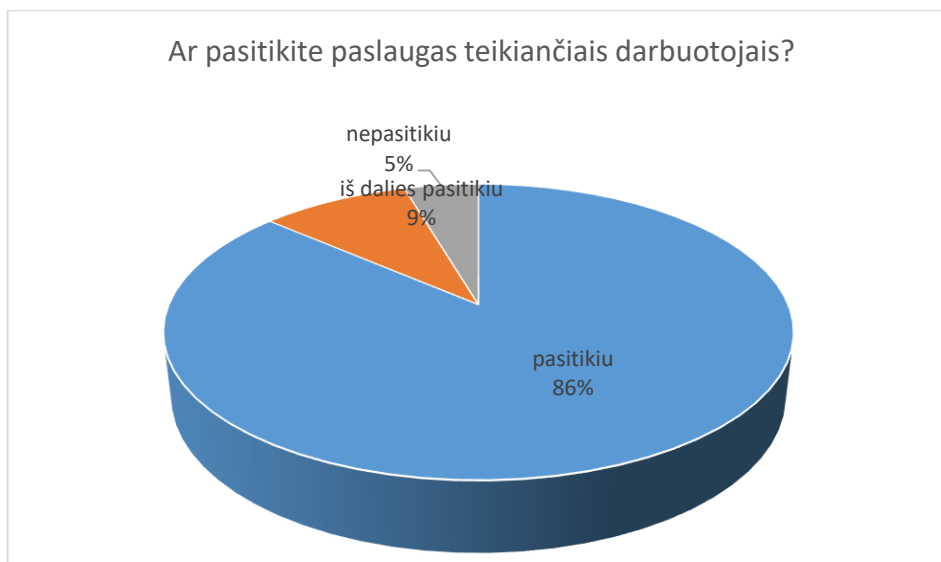
Ar darbuotojai suteikė tikslią ir teisingą informaciją apie paslaugų teikimą, taip atsakė 77 % respondentų, o tai 7 procentiniais punktais daugiau nei pernai metais. Atsakymą ne, kaip matom, šiemet rinkosi 5 % apklaustųjų, 2020 metais jų buvo 13 %, 2021 – 3 %. Šiemet mažiau (9 %) respondentų buvo abejojančių, rinkosi atsakymą nežinau (2021 metais 17 %) ir 9 % apklaustųjų atsakymo nepadavė.

Didžioji dalis (77 %) paslaugų gavėjų mano, kad yra informuojami apie paslaugų teikimo tvarkos pasikeitimus, 9 % respondentų teigia, kad nėra informuojami ir likusi dalis (14 %) nežino ar yra informuojami apie paslaugų teikimo tvarkos pasikeitimus. Rezultatai nuo praėtų metų iš esmės labai nepasikeitė, tik 3 procentiniais punktais mažiau apklaustųjų šiemet mano, jog yra informuojami apie paslaugų teikimo tvarkos pasikeitimus, o, kad ne – taip pat šiemet 4 procentiniais punktais mažiau. Žvelgiant į dar ankstesnius metus didelių svyravimų šiuo klausimu nėra, kad

paslaugų gavėjai yra informuojami apie paslaugų teikimo tvarkos pasikeitimus visada manė 75 % - 88 % respondentų.



Pasitikėjimą darbuotojais kiekvienais metais, iki 2020 metų, išreikšdavo nuo 85 % iki 97 % paslaugų gavėjų, 2020 pasitikėjimą darbuotojais išreiškė 79 % respondentų, 2021 dar šiek tiek mažiau (73 %), o šiemet, kad pasitiki darbuotojais teigia – 86 %, kas yra 13 procentinių punktų daugiau nei pernai. Nepasitikinčių skaičius išliko labai panašus, šiemet matom 5 % apklaustųjų, kai praeitais metais buvo 3 %, tačiau sumažėjo skaičius paslaugų gavėjų, kurie pažymėjo, kad darbuotojais pasitiki iš dalies (9 %), 2021 metais – 17 %.



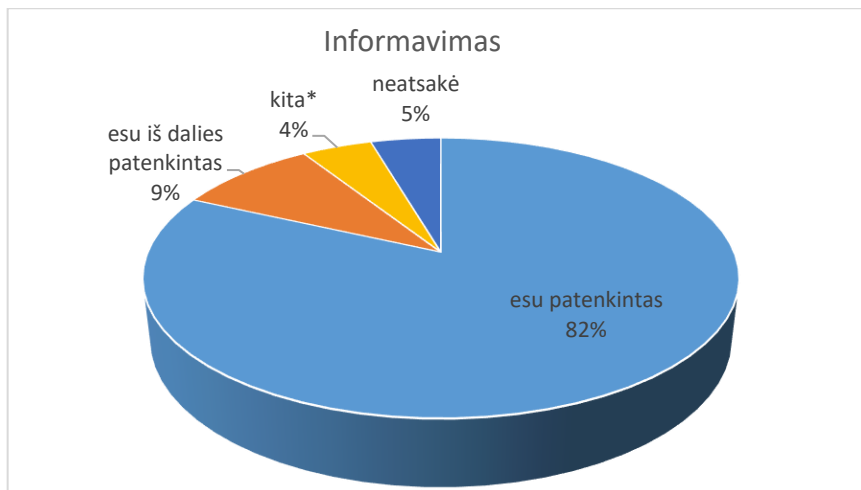
*kita – ne visais

AR ESATE PATENKINTI TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS?

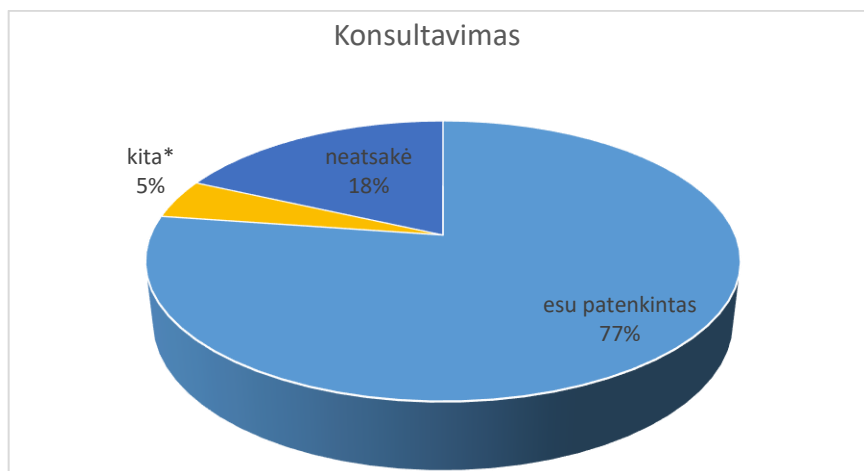
Informavimo paslauga patenkinta didžioji dalis respondentų (82 %), 2020 metais buvo 78 %, o 2021 – 80%. Lyginant su 2021 metais 6 procentiniais punktais daugiau paslaugų gavėjų paslauga patenkintų iš dalies ir 1 procentiniu punktu daugiau pasirinkusiųjų kategoriją *kita*. 2021 metais respondentų neatsakiusių į šį klausimą buvo 7 %, o šiemet jų sudaro 5 % apklaustųjų. Šiemet nepatenkintų informavimo paslauga nėra, kai 2021 tokių buvo 7 %. Kaip pernai, taip ir šiemet buvo pažymėta, kad paslaugų gavėjas paslaugos negavo. Pagal statistiką visiems paslaugų gavėjams tiek pernai, tiek šiemet ši paslauga suteikta.

Konsultavimo paslaugos rezultatai lyginant su 2021 metais beveik nesikeitė, tiek pernai (77 %), tiek šiemet (77 %) didžioji dalis respondentų paslauga buvo patenkinti. Iš dalies patenkinti 2021 metais buvo 7 % apklaustųjų, šiemet – tokių nėra. Taip pat žymių skirtumų nėra pasirenkant kategoriją *kita* – 2021 metais jų buvo 3 %, šiemet – 5 % respondentų, tačiau 2021 metais nepatenkintų paslauga buvo 7 % apklausos dalyvių, šiemet – nei vieno. Jeigu peržvelgtume dar ankstesnių metų rezultatus konsultavimo paslauga patenkintų paslaugų gavėjų skaičius kiekvienais metais buvo labai panašus, 73 % - 78 % apklausos dalyvių, tik 2017 metais siekė 85 %. Ankstesniais metais būdavo daugiau respondentų konsultavimo paslauga patenkintų iš dalies (12 % - 20 %) ir mažiau arba visai nebuvo nepatenkintų.

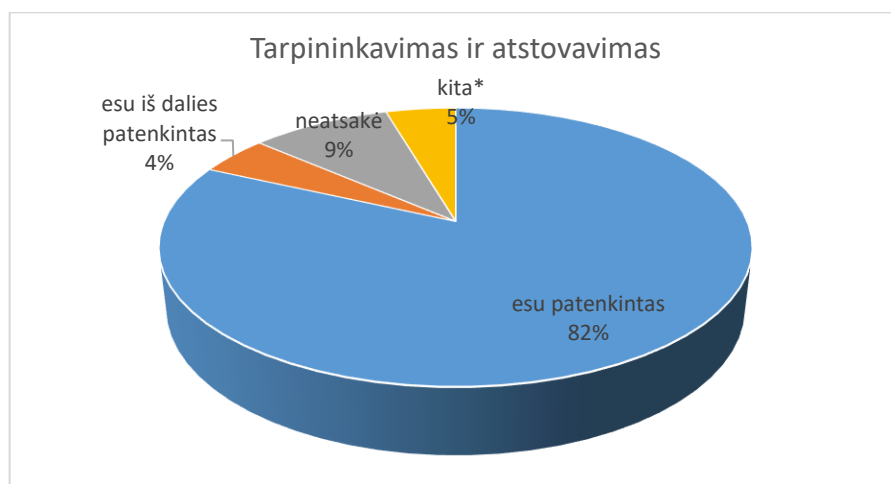
Tarpininkavimo ir atstovavimo paslauga kiekvienais metais patenkinta didžioji dalis respondentų, ne išimtis ir šiais metais (82 %). Šis rodiklis kiekvienais metais svyruoja 78 % - 87 %. Iš dalies patenkintų 4 % apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų, nepatenkintų tarpininkavimo ir atstovavimo paslauga šiemet nėra, kai 2021 tokių buvo 7 % ir dar po 3 % nepatenkintų respondentų buvo 2016 ir 2019 metais. 5 % respondentų šiemet pažymėjo, jog einamaisiais metais paslaugos negavo. Šiemet 9 %, o 2018 ir 2019 metais nemaža dalis respondentų (atitinkamai 15 % ir 16 %) atsakymo apie tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugą nepateikė.



*kita – neinformuoja



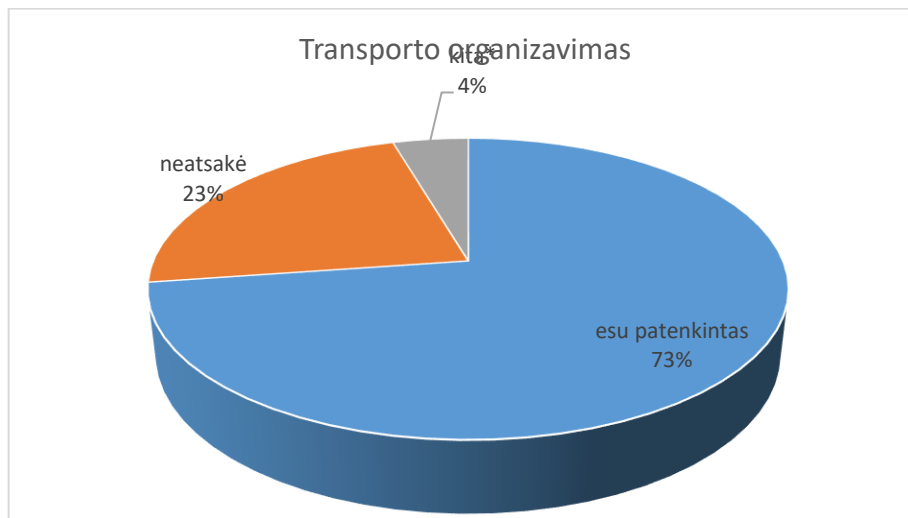
*kita – nekonsultuoja



*kita – neatstovauja

Transporto organizavimo paslauga patenkintų paslaugų gavėjų skaičius ir toliau išlieka skalėje tarp 69-76 procentų, tik 2016 metais buvo 86 % respondentų patenkintų šia paslauga. Nepatenkintų transporto organizavimo paslauga šiemet nėra, kai ankstesniais metais išlikdavo 3 % apklausos dalyvių. Kad paslauga patenkinti iš dalies ankstesniais metais nurodydavo 3 % - 6 % respondentų, daugiausiai (18 %) tokių apklaustųjų buvo 2017 metais ir 2021 - 10 % respondentų

patenkintų iš dalies, šiemet tokių – nėra. Kiekvienais metais (2016 m. – 3 %, 2017 m. – 13 %, 2018 m. – 15 %, 2019 m. – 19 %, 2020 m. – 22 %) augo paslaugų gavėjų skaičius, kurie rinkosi variantą „kita“ ir didžioji jų dalis pažymėdavo, kad paslauga nesinaudoja arba jos visai niekaip nevertino, kas irgi leido manyti, kad paslauga nesinaudoja. Nuo 2021 m. tokių paslaugų gavėjų vėl ėmė mažėti, pernai buvo 14 %, šiemet tik 4 % apklaustųjų.



*kita – neorganizuoja

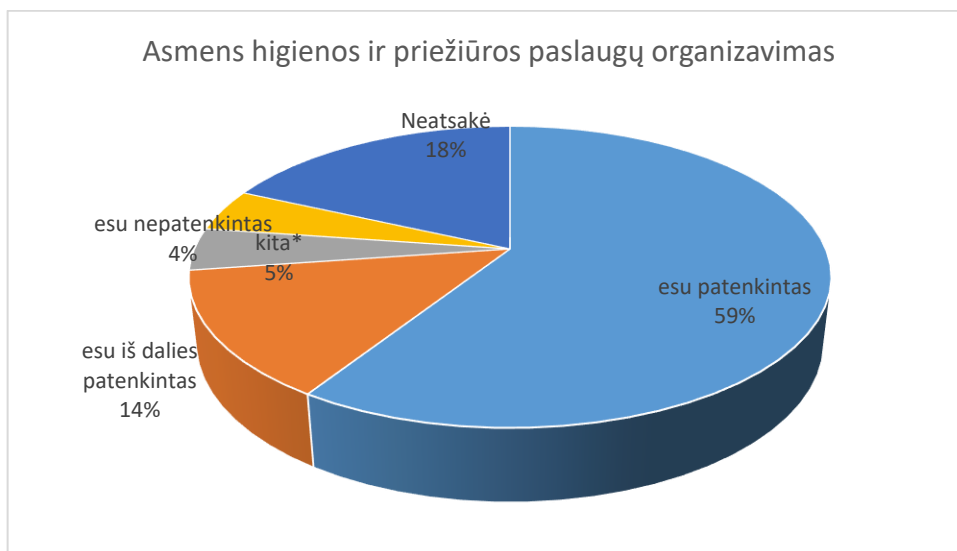
Maitinimo organizavimo paslaugos rodikliai nuo praeitų metų nežymiai pasikeitė, jie gerėjo. Beveik visi (95%) paslaugų gavėjai paslauga patenkinti (2020 m. buvo 88 %, 2021 – 87 %), pernai 3 % apklaustųjų paslauga buvo nepatenkinti, šiemet tokių nėra, kaip ir nėra patenkintų iš dalies. Tarp likusiųjų 5 % respondentų buvo pateiktas toks atsakymas kaip „man neperka“. Kad ši paslauga kažkam neteikta neatitinka tiesos, nes pagal statistiką maitinimo organizavimo paslauga buvo pasinaudoję visi įstaigos paslaugų gavėjai. Maitinimo organizavimo paslaugą paslaugų gavėjai kiekvienais metais vertina gerai ir labai gerai, ne mažiau 85 % apklaustųjų būna ja patenkinti, tik 2017 metais patenkintų buvo mažiau (77 %).



*kita – man neperka

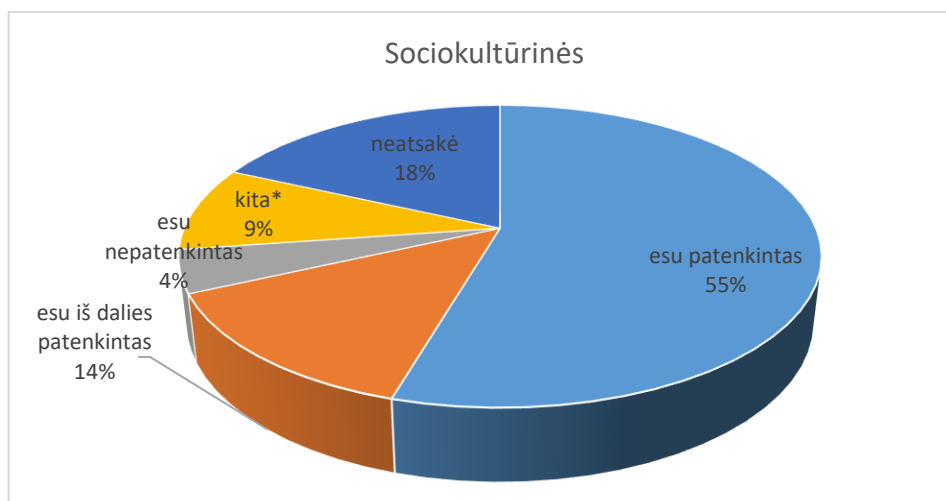
Žvelgiant į asmens higienos paslaugos rezultatus tai 2021 metais patenkintų paslauga buvo 70 %, o šiemet – 59 %, kas yra 11 procentinių punktų mažiau. Nuo 2017 metų nemaža dalis

respondentų teigia, kad paslauga nesinaudoja, kad ji jiems nereikalinga arba tiesiog atsakymo nenurodo. Tai patvirtina eilę metų kategoriją *kita* žymintys ir tokius atsakymus pateikiantys respondentai. Šiomet kategoriją *kita* pasirinko tik 5 % apklaustųjų, tačiau net 18 % į klausimą neatsakė, kas verčia galvoti, kad paslauga nėra aktuali, greičiausiai ja nesinaudoja. Vieninteliais 2016 metais buvo kitokie rezultatai, tuomet nebuvo nei vieno paslaugų gavėjo, kuris sakytų, kad paslauga nereikalinga, beveik 87 % respondentų paslauga buvo patenkinti, likusi dalis manė, kad patenkinti tik iš dalies ir ne visada. Galimai tokius rezultatus galėjo lemti paslaugų gavėjų kaita, apsigyvena labiau savarankiški asmenys.



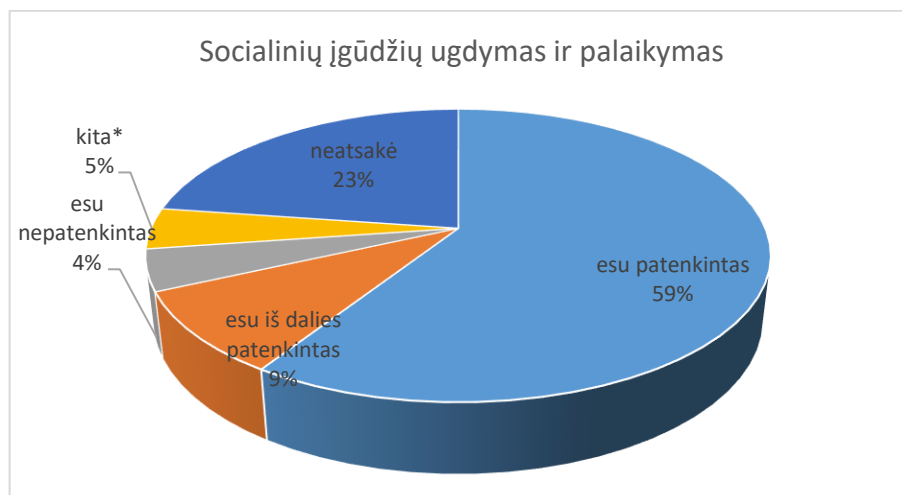
*kita – nei higienos, nei priežiūros neteikia

Sociokultūrinių paslaugų Savarankiško gyvenimo namuose dėl paskelbto karantino šalyje ir rekomendacijų nesibūriuoti, neorganizuoti renginių, nebendrauti skirtingiems namų ūkiams nebuvo nuo 2020 metų kovo mėn. Tik 2022 metų vasario mėn., laikantis saugumo reikalavimų vėl pradėti organizuoti renginiai. Regis, tai ir nulėmė, kad 18 % respondentų 2021 metais į šį klausimą neatsakė ir 9 % rinkosi atsakymą *kita*. Pažymėję *kita* jie ir įvardijo, kad paslaugų nėra ir nebuvo, taip pat buvo išreikšta nuomonė, kad „nėra ir nereikia“, „nebūtinos“. Kaip matom diagramoje, daugiau nei pusė paslaugų gavėjų pasakė, kad paslauga patenkinti ir ne maža dalis, 14 %, kad patenkinti iš dalies.



*kita – man nereikalingos, retas atvejis

Tyrimas parodė, kad socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga patenkinta didesnė pusė paslaugų gavėjų (59 %), kas 2020 nesiekė nei pusės (41 %). Pamažėjo skaičius respondentų kurie paslauga patenkinti iš dalies, jie 2021 metais sudarė 20 % apklaustųjų, šiemet – 9 %. Sumažėjo respondentų, kurie rinkosi kategorija *kita*, šiemet jų buvo tik 5 %, kai tuo tarpu ankstesnių metų anketose šią kategoriją rinkdavosi nuo 10 % ir net iki 38 % respondentų (išskyrus 2016 m. – 3,3 %). Gan didelė dalis respondentų (23 %), kurie atsakymo nepateikė ir 5 % kurie atsakė, kad paslauga neteikiama. 2021 nei vienas respondentas nepažymėjo, kad socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslauga yra nepatenkintas, šiemet pažymėjo 4 %.



*kita – ne, jokios pagalbos neteikia

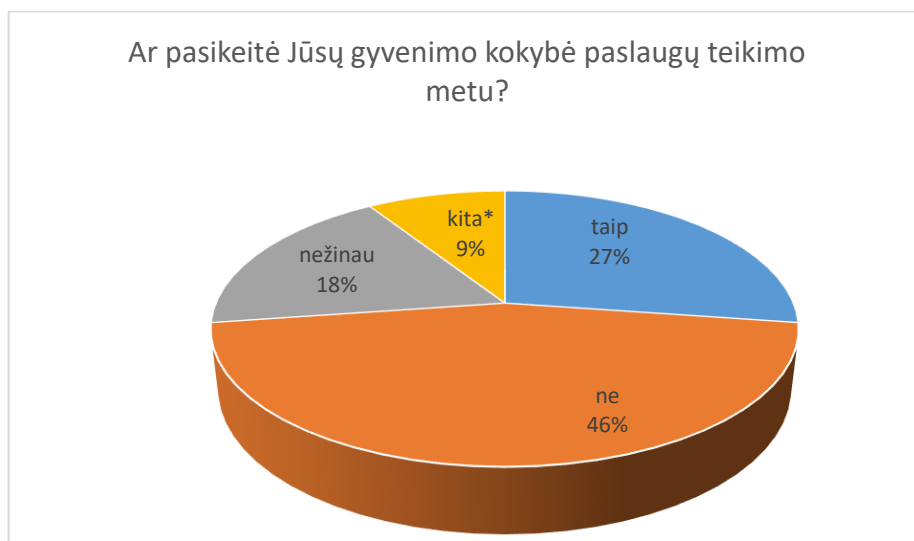
Apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose paslauga per einamuosius metus buvo suteikta tik vienam asmeniui, kuris pažymėjo, kad suteikta paslauga yra patenkintas.

AR PASIKEITĖ JŪSŲ GYVENIMO KOKYBĖ PASLAUGŲ TEIKIMO METU?

Vertinant gyvenimo kokybės pasikeitimą paslaugų teikimo laikotarpiu, 27 % apklaustųjų nurodė, kad gyvenimo kokybė pasikeitė ir 46 % apklaustųjų mano, kad nepasikeitė. Likusieji 27 % - abejojo ir atsakė nežinau (18 %) arba rinkosi atsakymą *kita* (9 %). Pažymėję *kita* jie įvardijo, kad „truputi pasikeitė nuo 2022.04“, „gyvenu savo gyvenimo rimtu“, „gyvenu tik vieną mėnesį“. Į klausimą, kaip pasikeitė gyvenimo kokybė paslaugų teikimo metu, pusė (50 %) apklaustųjų mano, kad gyvenimo kokybė išliko tokia pati. Paslaugų kokybės pagerėjimą ir labai pagerėjimą ankstesniais metais juskavo panašus procentas apklaustųjų – 43 % - 50 %. Tačiau nuo 2021 metų pagerėjimą pajuto tik apie trečdalis gyventojų. Paslaugų kokybės pagerėjimui, anot respondentų, įtakos turėjo šios įvardytos priežastys: „aš likau gyventi viena, to aš labai norėjau, išsikraustė su manimi gyvenusi moteris“, „gavau atskirą butą“, „dėl naujos direktorės pastangų“.

Paslaugų kokybės pablogėjimą pajuto 14 % apklaustųjų, panašiai kaip ir ankstesniais metais (10-13 %). Gyvenimo kokybės pablogėjimą paslaugų teikimo metu įtakojo tokios pateiktos priežastys: „pora metų gyvenau viena, neseniai įkėlė kitą gyventoją, kuri nenori tvarkytis“, „dėl amžiaus ir ligų“, „perkėlė į mažą kambarį“.

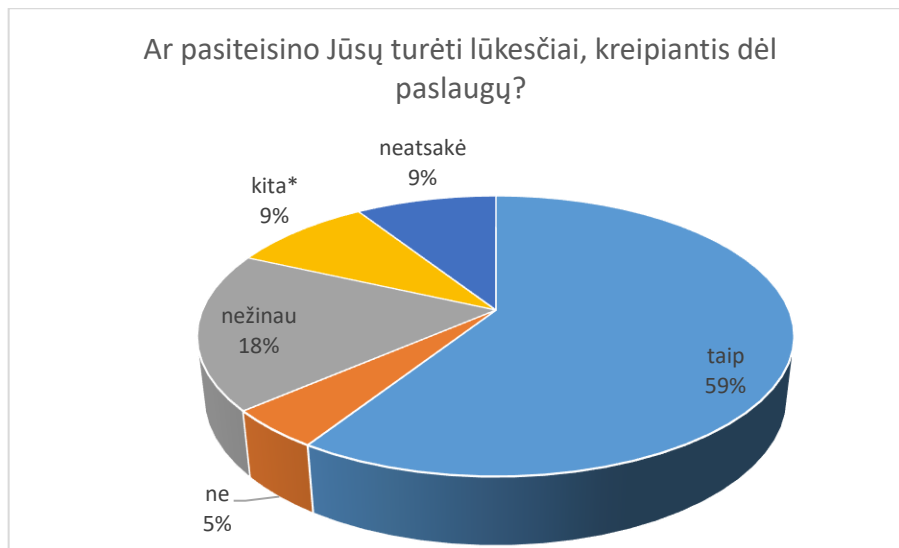
Lyginant ankstesnių metų statistiką didėja paslaugų gavėjų skaičius kurie teigia, kad gyvenimo kokybė nesikeičia, išlieka tokia pati, o vienokius ar kitokius gyvenimo kokybės pasikeitimus pajunta vis mažesnis paslaugų gavėjų skaičius.



Kita* - truputi pasikeitė nuo 2022.04, gyvenu savo gyvenimo ritmu, gyvenu tik vieną mėnesį



Į klausimą, ar pasiteisino Jūsų turėti lūkesčiai, kreipiantis dėl paslaugų, *taip* teigė daugiau nei pusė respondentų (59 %), ne – 5 % ir 18 % respondentų pasakė nežinau. Šių metų rodikliai skiriasi nuo 2021 metų. Mažiau dalyvių pasakė nežinau, kas pernai sudarė 27 % respondentų, mažiau teigė *ne*, kai pernai buvo 23 %. Taip pat šiemet buvo daugiau apklausos dalyvių, kuriems turėti lūkesčiai, kreipiantis dėl paslaugų pasiteisino. Pernai tokių tebuvo 40 %. Suprantama, kad lūkesčių vertinimas kreipiantis dėl paslaugų priklauso nuo rezultato, kuris pasiekiamas. Taip pat turime nepaneigti fakto, kad kartais paslaugų gavėjai turi perdėtus lūkesčius.



*kita – nesikreipiau dėl pagalbos, o paslaugų kokių reikėjo tokias gavau

Paslaugų gavėjai pateikė sekančias pastabas, pageidavimus ir pasiūlymus: „gyvenu su kaimyne, norėčiau, kad būtų sudarytas tvarkymosi grafikas“, „kad būtų valdžia geresnė“, „kad ir vardinčiau jos nepasikeis, reikia, kad visi gyventojai ir personalas pasikeistų, o tai reikalauja ilgų metų“, „direktorė nauja, bet tvarka kol kas sena“, „noriu gyventi vieno kambario bute, dabar gyvenu su kaimyne“, „norėčiau ir toliau gyventi viena dėl patirtos traumos, operacijos man norisi gyventi laisvai ir netrukdomai“.

Apibendrinant tyrimo duomenis darytina išvada, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų teikiamomis socialinėmis paslaugomis buvo patenkinti. Didžiausio teigiamo įvertinimo sulaukė maitinimo organizavimo paslauga. Lyginant su 2021 metais truputi pagerėjo sociokultūrinės paslaugos rodikliai, tačiau paslaugų gavėjams vis tiek šių paslaugų šiemet trūko taip kaip ir pernai. Kiekvienais metais ši paslauga surenka mažiausiai teigiamų įvertinimų, tačiau vis besitęsiantis karantinas šalyje stipriai nepagerina rodiklių. Draudimas organizuoti renginius ar bet kokius susibūrimus tarp įstaigos gyventojų ir nulėmė tokius rezultatus. Apklausoje dalyvavę paslaugų gavėjai geriausiai įvertino darbuotojų pagarbą ir mandagų elgesį. Dauguma paslaugų gavėjų manė, kad buvo informuojami apie paslaugų teikimo tvarkos pasikeitimus, kad darbuotojai skyrė pakankamai laiko paslaugai atlikti, kad gavo tikslią ir teisingą informaciją. Šiemet daugiau nei pernai metais paslaugų gavėjų pasitikėjo darbuotojais.

Šiek tiek mažiau nei pusei paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė paslaugų teikimo metu nepakito, teigė, kad liko tokia pati. Na o gyvenimo kokybės pagerėjimą ir pablogėjimą apklausos dalyviai susiejo su viena ir ta pačia priežastimi, tai pasikeitusiomis gyvenimo sąlygomis bei aplinkybėmis įstaigoje. Tik vieniems pagerėjo, nes gavo atskirą butą arba išsikraustė kartu gyvenęs kaimynas, o kitiems pablogėjo, nes įsikėlė gyventi kaimynas arba asmuo buvo perkeltas į kitą, mažesnę kambarį.

Apklausa parodė, kad šiemet mažesnė dalis nei pernai paslaugų gavėjų, penktadalis, abejojo ir negalėjo pasakyti ar pasiteisino jų turėti lūkesčiai kreipiantis dėl paslaugų. Buvo mažuma apklausos dalyvių, kurie visai neturėjo jokių lūkesčių, ko ankstesniais metais nepasitaikė. Taip pat šiemet tik 5 % pažymėjo, kad lūkesčiai nepasiteisino, kai 2021 metais tokių buvo net penktadalis.

Suvedus anketos duomenis buvo pastebėta, kad šiemet paslaugų gavėjams mažiau nei pernai, bet vis vien trūko darbuotojų operatyvumo ir sėkmingumo sprendžiant jų problemas, taip pat norėtų, kad darbuotojai daugiau atsižvelgtų į jų pasiūlymus (skundus).

Siekiant pagerinti operatyvumą ir sėkmingumą darbuotojams sprendžiant paslaugų gavėjų problemas bus imtasi sekančių priemonių:

1. Socialinio darbuotojo padėjėjai teikiantys socialines paslaugas gyventojams bus supažindinti su esamais tyrimo duomenimis, atkreipiant dėmesį į silpnąsias puses.

2. Komandinio pasitarimo metu su darbuotojais bus aptariama, kaip pagerinti problemų sprendimo operatyvumą ir sėkmingumą siekiant padėti paslaugų gavėjams.

3. Kiekvieno komandinio pasitarimo metu skirti laiko problemų operatyvumui ir sėkmingumui aptarti, pasidalinti idėjomis, veiksmų planais.

Siekiant darbuotojams daugiau atkreipti dėmesį į paslaugų gavėjų pasiūlymus (skundus) socialinio darbuotojo padėjėjams bus rekomenduojama:

1. Atsižvelgti ir įtraukti paslaugų gavėjus į juos liečiančius sprendimo priėmimus.

2. Nepriimti skubotų sprendimų savo nuožiūra, išsiaiškinti paslaugų gavėjo nepasitenkinimo priežastį.

Savarankiško gyvenimo namų padalinio vadovė

Daiva Sadauskaitė

2022-07-08